

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์
ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
เกรียงไกร ธงสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2550

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์
ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
เกรียงไกร ธงสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2550

เกรียงไกร ธงสุวรรณ. (2550). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผดุงศักดิ์ หมวดสง.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ และเปรียบเทียบทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำนวน 80 คน เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การเปรียบเทียบรายคู่ของเซฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป และสำเร็จการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

2. ทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจส่วนใหญ่มีทัศนะต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้านที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

3. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีอายุ และจบการศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีคุณวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE DESIRABLE CHARACTERISTICS OF SME DEVELOPMENT OFFICERS IN THE OPINION OF
BRANCH MANAGER OF SME DEVELOPMENT BANK OF THAILAND

AN ABSTRACT

BY

KRIENKRAI THONGSUWAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

March 2007

Kriengkrai Thongsuwan. (2007). *The Desirable Characteristics of SME Development Officers in the Opinion of Branch Managers of SME Development Banks of Thailand*. Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assist.Prof. Prajongsak Moudsong.

The purposes of this research were to study the desirable characteristics of SME development officers in the opinion of Branch Managers of SME Development Banks of Thailand from 4 aspects : personality , relationship, service capability , and knowledge ; and to compare the opinion of Branch Managers of SME Development Banks of Thailand in those aspects classify by age , working period as a Branch Manager , educational level and fields of study.

The target population consisted of 80 Branch Managers of SME Development Banks of Thailand. The instrument was used in this research was 5-point rating scale questionnaire. Statistical techniques were used to analyze the data were percentage , mean , standard deviation , t-test , one-way Analysis of Variance and Scheffe's method.

The results of this research were as follows :

1. Most of 80 respondents were 41-50 years old , worked as a Branch Manager more than two years and graduated in higher level than bachelor's degree in Business Administration Management , Marketing , Accounting and Financial.

2. Manager's opinion to desirable characteristics of SME Development officers in over all and each aspect was at the high level.

3. The Branch Manager of SME Development Banks of Thailand who had different ages and majors , had the opinion to desirable characteristics of SME Development officers in over all and each aspect with no statistically significant difference.

4. The Branch Managers of SME Development Banks of Thailand who had different working period ? had the opinion to desirable characteristics in over all and each aspect , with statistically significant difference at .01.

5. The Branch Managers of SME Development Banks of Thailand who had different educational level ? had the opinion in over all and each aspect with no statistically significant difference. But it found that there was statistically significant difference by relationship aspect at .01. For the others , there were no.

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์
ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
เกรียงไกร ธงสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจจศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และเป็นกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ร่วมกับ กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์อีก 2 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และแก้ไขในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อรายงานการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ภัคภร สกลรักษ์ และนาย สุเมธ โอปลอด ผู้จัดการเขตธุรกิจ 8 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการศูนย์ธุรกิจทุกศูนย์ธุรกิจทั่วประเทศ ผู้จัดการส่วนกลุ่มธุรกิจ ทุกกลุ่มธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีส่วนช่วย ในการตอบแบบสอบถามส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่ช่วยสนับสนุน และเป็นกำลังใจในทุก ๆ ด้านตลอดมา

คุณค่า และประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา บุรพคณาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนญาติพี่น้อง ที่ได้รับการสั่งสอน ชี้แนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดจนประสาทวิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาตลอด

เกรียงไกร ธงสุวรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	8
ทัศนะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	11
จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2548.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	54
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	54
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	55
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก ก.....	70
ภาคผนวก ข.....	76
ภาคผนวก ค.....	78
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	84

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และคำร้อยละ ของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา.....	42
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน.....	43
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ.....	44
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	45
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการ บริการ.....	46
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ทางวิชาการ.....	47
7 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	48
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ uthanaการพัฒนาวิสานกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา..... 50
- 10 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ uthanaการพัฒนาวิสานกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา..... 51

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานภายในสาขา.....	14
2 ผังโครงสร้างธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	15

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังมีการขยายตัวในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีการลงทุนในการประกอบธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งยังมีการสนับสนุนจากภาครัฐบาลในด้านนโยบายการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจ และในด้านรูปธรรมอื่น ๆ เช่น โครงการเอื้ออาทรต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยขยายตัวดีขึ้นตามลำดับ ซึ่งการขยายตัวของเศรษฐกิจทำให้ต้องมีการลงทุนและวางแผนการตลาดที่รัดกุมมากกว่าเดิมที่ผ่านมา เพื่อไม่ให้ประเทศไทยเกิดวิกฤตเศรษฐกิจดังที่เคยเกิดขึ้นในช่วงปี 2541 - 2542 ในการลงทุนของภาคธุรกิจส่วนใหญ่ต้องอาศัยเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์ และธนาคารรัฐวิสาหกิจ ต่าง ๆ เพื่อนำมาลงทุนในกิจการ ส่งผลให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องแข่งขันกันอย่างรุนแรง ต่างมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร การบริการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การบริหารงานภายในสาขาจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บุคลากรเป็นปัจจัยที่นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดผลงานตลอดจนนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้วการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรใด ๆ นั้น จะยึดหลักพื้นฐานที่ว่า “เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกบุคคลให้ได้ตามลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติ หรือเหมาะสมกับงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยความสำเร็จที่เกิดจากบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ด้วยเหตุที่ว่าคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจการให้เป็นไปตามภารกิจ หรือวิสัยทัศน์ที่จัดทำขึ้น (สุภาพร พิศาลบุตร. 2544 : 1)

บทบาทของผู้นำจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้วางแผน กำหนดแนวทาง สั่งการ มอบหมาย และควบคุมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร คุณภาพของการเป็นผู้นำจึงเป็นสิ่งที่สามารถจะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ เหมือนกับที่คุณโสภณ ภูเก้าล้วน (ม.ป.ป. : 43) กล่าวไว้ว่า “บทบาทของผู้นำจะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะกำหนดทิศทางการเคลื่อนไหวของทรัพยากรทั้งหลายภายในองค์กร ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นผู้ทำหน้าที่ชี้แนะ ควบคุม สั่งการ ตลอดจนวางแผน และกำหนดเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนรวม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความเป็นผู้นำในองค์กรนั่นเอง” ตามโครงสร้าง และการดำเนินงานของธนาคารในปัจจุบัน จะมีลักษณะเป็นแบบการกระจายอำนาจสู่ศูนย์ธุรกิจ ในหน่วยงานศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยผู้ที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน คือ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ธุรกิจทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ประสานงาน ระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายพนักงาน อีกทั้งเป็นผู้รับนโยบายจากฝ่ายบริหารโดยตรง และต้องแปลง นโยบายต่าง ๆ ของธนาคารให้เป็นแผนปฏิบัติงานถ่ายทอดไปสู่พนักงานซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชา อีกทั้ง ยังต้องเป็นผู้ดูแล กำกับ เพื่อให้การดำเนินงานสามารถเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้

การดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันอย่างมาก มีการปรับเปลี่ยนระบบงานให้เข้ากับ ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมากขึ้น ทำให้เกิดหน้าที่ใหม่ขึ้นในหน่วยงานธนาคาร และมีความ รับผิดชอบที่เฉพาะด้าน บทบาทใหม่นี้ทำให้ยังไม่สามารถบอกถึงการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมว่าควรมี ลักษณะอย่างไรได้ ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้เกิดหน้าที่พัฒนาธุรกิจขึ้น เพื่อช่วย ผู้ประกอบการในบริการทางด้านเงินทุน วิเคราะห์ ประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้นของกิจการ นำเสนอ กลุ่มธุรกิจ ให้คำแนะนำ ปรีกษา สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของ ธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ และติดตามดูแลการใช้วงเงินสินเชื่อ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของธุรกิจ ประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าของหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ ธุรกิจเพชรบุรี ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงมีความ สนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ เพื่อ นำไปเป็นข้อมูลให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เป็นข้อเสนอแนะสำหรับ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ และในการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม และเป็น แนวทางสำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการคัดเลือก เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาการ

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

3. เพื่อรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ให้เหมาะสม และพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย นอกจากนั้นยังเป็นข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ นำไปพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านบุคลิกภาพ
- 1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 1.3 ด้านความสามารถในการบริการ
- 1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ

2. ประชากรเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ทุกศูนย์ธุรกิจทั่วประเทศไทย ได้กลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้นจำนวน 80 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น

3.1.1 อายุ

3.1.1.1 31 – 40 ปี

3.1.1.2 41 – 50 ปี

3.1.1.3 51 – 60 ปี

3.1.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 2 ปี

3.1.2.2 2 ปีขึ้นไป

3.1.3 คุณวุฒิการศึกษา

3.1.3.1ปริญญาตรี

3.1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

3.1.4.1 บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

3.1.4.2 เศรษฐศาสตร์

3.1.4.3 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์

3.1.4.4 อื่น ๆ โปรดระบุ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านบุคลิกภาพ

3.2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

3.2.3 ด้านความสามารถในการบริการ

3.2.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจ ในด้านต่าง ๆ อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำ ศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย รวม 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ที่แสดงออกทางกาย และวาจา ได้แก่ การแต่งกาย การควบคุมอารมณ์ การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นและความซื่อสัตย์

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร อภัยคยดี ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่น และความสามารถในการสื่อสาร

1.3 ด้านความสามารถในการบริการ หมายถึง ลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำ ศูนย์ธุรกิจ ที่แสดงออกในฐานะผู้ให้บริการแก่ลูกค้า และผู้มาติดต่อกับธนาคาร ได้แก่ ความรอบรู้ เกี่ยวกับบริการของธนาคาร มารยาทในการบริการ ทักษะคิดต้องงานบริการทางด้านพัฒนาธุรกิจ การปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ครบถ้วน และรวดเร็ว

1.4 ด้านความรู้ทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพที่ช่วยส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ธุรกิจ ทางด้านพัฒนาธุรกิจ ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่ เกี่ยวกับธนาคาร การเงินการธนาคารทางด้านสินเชื่อ การใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปใน งานสินเชื่อ ความรู้ด้านระบบบัญชี การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร และความรู้ด้านการตลาด รวมถึงความรู้อื่น ๆ เกี่ยวกับงานพัฒนาธุรกิจ

2. เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า วิเคราะห์ ประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้น นำเสนอกลุ่มธุรกิจ ให้คำแนะนำ ปรีกษา สนับสนุนข้อมูล ความรู้ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของ ธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร จัดการธุรกิจ และติดตามดูแลการใช้วงเงินสินเชื่อ ประจำอยู่ที่หน่วยงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทั่วประเทศ ยกเว้นที่สำนักงานใหญ่

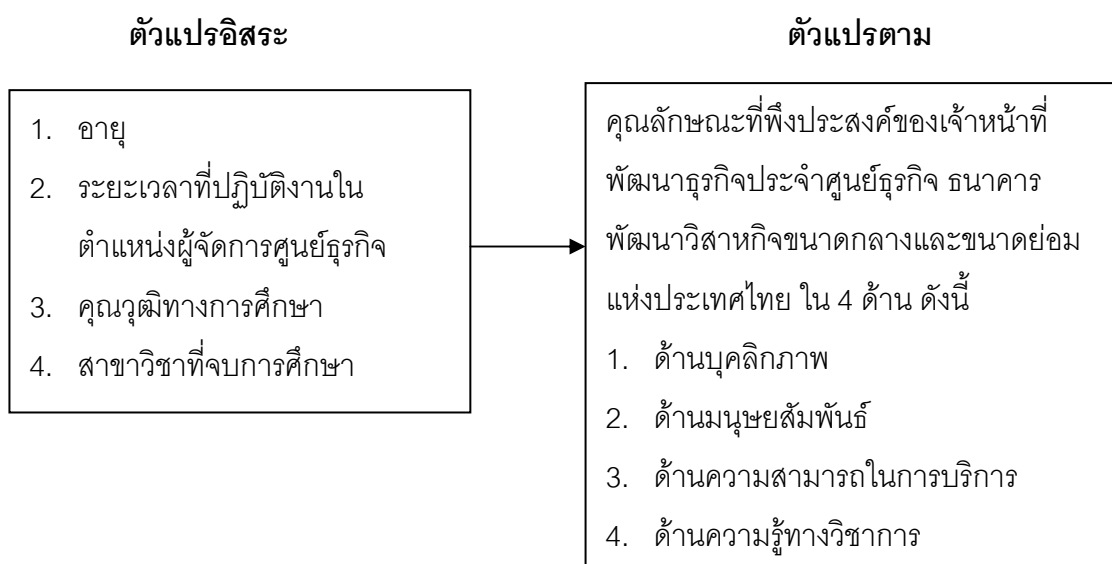
3. ทักษะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ หมายถึง ความเห็น ความรู้สึก ของผู้จัดการธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในระดับศูนย์ธุรกิจของธนาคารซึ่งได้รับมอบ อำนาจให้กระทำการแทนผู้มีอำนาจในสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่

พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ในด้านบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการบริการ และ ความรู้ทางวิชาการ

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ หมายถึง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งสูงสุดของศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนงานวิจัย ดังนี้

1. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ทักษะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
3. จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2548
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ประวัติความเป็นมา

ปี 2507 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อมตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจากการดำเนินงานมีข้อจำกัดเรื่องแหล่งทุน ดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว และต้องถือปฏิบัติตามระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัว จึงได้ตราพระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมขึ้นในปี 2534 ปรับสถานะของ สธอ. เป็น บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 300 ล้านบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถระดมเงินทุน และเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ต่อมาในปี 2543 ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังอีก 2,500 ล้านบาท และเมื่อรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ จึงได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ปรับสถานะของ บอย. เป็น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว. หรือ SME BANK) เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์ “เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้”

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนสถานะของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมเป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามมาตรา 11 พระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 มีวัตถุประสงค์

“ให้ธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติ แห่งพระราชบัญญัตินี้”

โดยสถาปนาเป็นธนาคาร เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545

วัตถุประสงค์

เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ

วิสัยทัศน์

เป็นธนาคารผู้นำเพื่อการพัฒนา และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และเป็นธนาคารที่เปี่ยมด้วยธรรมภิบาลเพียบพร้อมด้วยประสิทธิภาพความแข็งแกร่งและมั่นคง

พันธกิจ

- สนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs ยุทธศาสตร์ ให้มีความเข้มแข็ง ยึดมั่น ในหลักบรรษัทภิบาล และเป็นรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ
- สร้างสรรค์บริการทางการเงิน ที่ตอบสนองความต้องการของ SMEs ยุทธศาสตร์ของชาติ
- มุ่งพัฒนาบุคลากรและระบบงานภายในองค์กรทุกด้านเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ความมั่นคงทางการเงิน และธรรมาภิบาลของธนาคาร
- สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐ และเอกชนในและต่างประเทศ
- เผยแพร่บทบาท ภาระหน้าที่ และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้เป็นที่รับรู้และยอมรับอย่าง

กว้างขวาง ร่วมมือกับพันธมิตรในการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่

หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ

1. ลักษณะของสินเชื่อ แบ่งเป็น 4 ลักษณะตามศักยภาพของกลุ่มลูกค้าดังนี้

1.1 สินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป เป็นสินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดเป็นนโยบายทั่วไปในการสนับสนุนเงินกู้กับกลุ่มวิสาหกิจที่มีจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2545 โดยการพิจารณาสินเชื่อจะต้องอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้และมีผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ของสถาบันการเงินทั่วไป อัตราดอกเบี้ยจะกำหนดตามความเสี่ยงของโครงการและความเพียงพอของหลักประกันที่จะมาชดเชยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

1.2 สินเชื่อยุทธศาสตร์ เป็นสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดขึ้นเพื่อเป็นการตอบรับนโยบายของรัฐบาลในการวางยุทธศาสตร์การขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยให้ธุรกิจบางกลุ่มเป็นยุทธศาสตร์เป้าหมาย เช่น การท่องเที่ยว อาหาร แพชั่น อุตสาหกรรมยานยนต์ ฯลฯ การพิจารณาสินเชื่อจะต้องอยู่ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้ในเกณฑ์เดียวกับสินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป แต่ให้อำนาจกรรมการผู้จัดการทั่วไปในการพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่ต่ำกว่า ความเสี่ยงการให้สินเชื่อล้อยอด 1 (CRR-1%) และกลุ่มลูกค้าต้องเป็นธุรกิจที่มีลักษณะจำนวนการจ้างงานและขนาดของสินทรัพย์ถาวรตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2545

1.3 สินเชื่อโครงการพิเศษ เป็นสินเชื่อที่ธนาคารเข้าร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ ซึ่งอาจจะเป็นธุรกิจที่มีลักษณะจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นหรือไม่เป็นตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2545 โดยจะมีการศึกษาข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์สินเชื่อให้กับกลุ่มธุรกิจเป้าหมายเหล่านี้ โดยเหตุที่ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายอาจไม่อยู่ในภาวะที่แข็งแกร่งทางการเงิน และไม่มีหลักทรัพย์เพียงพอต่อการค้ำประกันเต็มวงเงิน หรือไม่มีหลักทรัพย์เลย แต่มีโครงการที่ศักยภาพ โดยหน่วยงานพันธมิตรให้การช่วยเหลือในบางด้าน ธนาคารจำเป็นต้องผ่อนปรนเงื่อนไขหลักประกันและอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้ลูกหนี้มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ รวมทั้งให้เป็นสิ่งจูงใจสำหรับลูกหนี้ในการปรับปรุงพัฒนากิจการที่จะส่งผลดีในระยะยาว โดยความเสี่ยงของโครงการอาจสูงขึ้นแต่อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจะอยู่ในระดับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของธนาคาร จึงจำเป็นต้องมีการให้คำปรึกษา แนะนำ กับลูกค้าเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่ก่อนการพิจารณาวงเงิน เมื่อพิจารณาวงเงินแล้วต้องมีการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามการดำเนินงานของลูกหนี้ให้ใกล้ชิดกว่าปกติ

1.4 สินเชื่อนโยบาย เป็นการให้สินเชื่อตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับ SMEs เพื่อแก้ปัญหาหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศ ดังนั้น สินเชื่อโครงการพิเศษจึงเป็นสินเชื่อที่จะ

ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงสูง และเงื่อนไขอาจจำเป็นต้องผ่อนปรน ทั้งหลักประกัน และอัตราดอกเบี้ย เพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว ซึ่งเมื่อเป็นธนาคารแล้ว ตาม พรบ.มาตรา 34 ได้กำหนดให้กระทรวงการคลังอาจพิจารณาชดเชยความเสียหายให้แก่ธนาคารตามความเหมาะสม ทั้งนี้เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีแล้วและให้ยื่นขอรับการชดเชยความเสียหายดังกล่าวในรอบบัญชีถัดไป

2. ทักษะและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสาขาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และสอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร จึงเห็นควรกำหนดโครงสร้างและภาระหน้าที่ของสาขา โดยให้มีขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการจัดองค์กร ดังต่อไปนี้

ก. หน้าที่หลัก

- ประสานงานกับสำนักงานเขตต้นสังกัดฝ่ายบริหารงานสาขาและกลุ่มธุรกิจ ในการกำหนดเป้าหมาย และวางแผนการตลาดของสาขา ให้สอดคล้องกับนโยบาย และให้เป็นไปตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร

- ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประกอบการ SMEs เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านธุรกิจ รวมทั้งสนับสนุนข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินของธนาคาร

- วิเคราะห์และประเมินความเป็นไปได้ของการขอสินเชื่อเบื้องต้น (PRE-SCREENING) และนำเสนอต่อกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

- ติดตามผลการดำเนินการแต่ละโครงการ การใช้จ่ายเงินให้สินเชื่อ และการชำระคืนเงินกู้ของผู้กู้ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร

- ประสานงานกับฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข ปรับปรุง และติดตามหนี้ที่มีปัญหาของลูกค้าสินเชื่อ

- รายงานผลการดำเนินงานของสาขา ต่อสำนักงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข. การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วยงาน 3 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาธุรกิจ
2. งานด้านปฏิบัติการ
3. งานด้านให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจและการลงทุน

ค. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

1. งานด้านพัฒนาธุรกิจ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของสาขา ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของธนาคาร

1.2 เยี่ยมเยียนและหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าผู้มุ่งหวังของธนาคาร เพื่อประกอบการขยายฐานลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ และการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs

1.3 .ให้คำแนะนำ ปรีกษา สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านธุรกิจ

1.4 ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับสำนักงานเขตต้นสังกัด เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร

1.5 รวบรวมข้อมูล เอกสารการขอสินเชื่อ เพื่อวิเคราะห์และประเมินความเป็นไปได้เบื้องต้น (PRE-SCREENING) และนำเสนอให้กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องพิจารณาเสนอขออนุมัติการให้สินเชื่อ

1.6 ประสานงานกับสำนักงานเขตต้นสังกัด กลุ่มธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตีกรรมสัญญาการเบิกจ่ายเงินกู้ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสินเชื่อ การต่อ/ถอนตัวสัญญาใช้เงิน การติดตามและแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การถอนหลักประกัน และการปิดบัญชีให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ธนาคารกำหนด

1.7 ติดตามดูแลการใช้วงเงินสินเชื่อและการชำระคืนเงินกู้ของผู้ขอกู้ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติ

1.8 ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการดำเนินธุรกิจ หรือการปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอกู้

1.9 วางแผนกำหนดมาตรการ และการดำเนินการติดตาม แก้ไข และควบคุมหนี้ที่มีปัญหา ให้เป็นหนี้ที่มีคุณภาพดี

1.10 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานด้านปฏิบัติการ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ดำเนินการส่ง และติดตามผลเรื่องการขอสินเชื่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับราคา ประเมินราคา ทบทวนราคาหลักประกัน ตรวจสอบข้อมูลเครดิตและจัดอันดับความเสี่ยงการให้สินเชื่อ

2.2 บันทึกข้อมูลผู้ขอกู้ที่ผ่านการพิจารณาสินเชื่อเข้าสู่ระบบงานสินเชื่อของธนาคาร รวมทั้งจัดทำและจัดเก็บแฟ้มผู้ขอกู้ใน PORTFOLIO ที่สาขารับผิดชอบ

2.3 สนับสนุนการดำเนินงานด้านพัฒนาธุรกิจในการจัดทำนิติกรรมสัญญา การเบิกจ่ายเงินกู้ การต่ออายุ/ไถ่ถอนตัวสัญญาใช้เงิน รวมทั้งการตรวจสอบภาระหนี้และดอกเบี้ยของผู้ขอกู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว

2.4 จัดทำรายงาน วิเคราะห์และสรุปผลการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ รายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อใช้ในการกำกับและบริหารคุณภาพสินเชื่อของ PORTFOLIO ที่สาขารับผิดชอบ

2.5 จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินสดย่อย ค่าใช้จ่ายของสาขา รวมทั้งบันทึกบัญชี ให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง และระบบบัญชีมาตรฐานของธนาคาร

2.6 จัดเก็บระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน โดยสามารถเรียกดูและนำออกมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

2.7 ควบคุม ดูแลการเบิกใช้แฟ้มสินเชื่อ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ให้เป็นไปโดยประหยัด ถูกต้องตามระเบียบ และอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด

2.8 ควบคุม ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงาน ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

2.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานด้านให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจและการลงทุน

3.1 ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในของธนาคารในการจัดส่งลูกค้าของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านธุรกิจ

3.2 ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการ SMEs ในการเขียนแผนธุรกิจ เพื่อเสนอขอรับการสนับสนุนทางการเงินจากสถาบันการเงิน ประกอบด้วย แผนการเงิน การผลิต การบริหารจัดการ การตลาด และประมาณการรายได้ในอนาคต โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ธนาคารกำหนด

3.3 พัฒนาศักยภาพบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และประสานงานกับสถาบันการเงินอื่นในการติดตามและสร้างรูปแบบการให้บริการทางการเงินใหม่

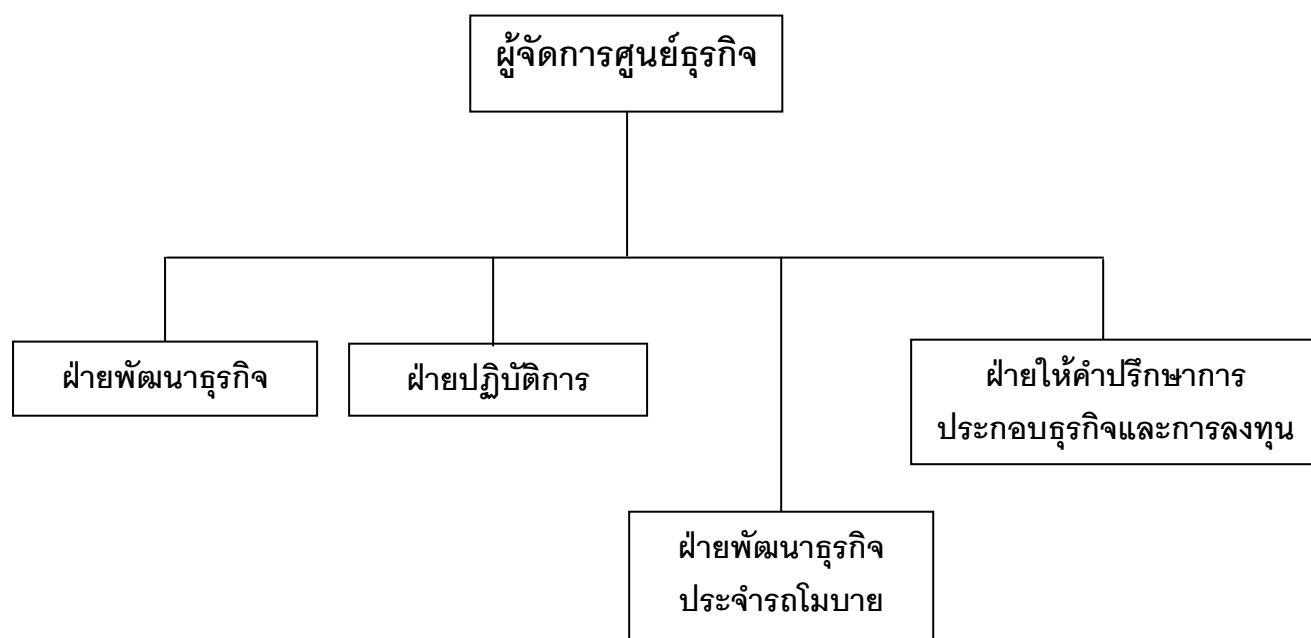
3.4 ติดตาม และประเมินผลศักยภาพการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษา

3.5 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูล หรือคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์การร่วมลงทุนของธนาคาร

3.6 จัดทำรายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ประกอบการ SMEs ทุกสิ้นเดือน

3.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงานภายในสาขาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารสูงสุด และแยกหน้าที่ออกเป็น 4 ฝ่าย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์ธุรกิจ

ผังโครงสร้างของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แบ่งเป็น 6 กลุ่มภารกิจ 9 สายงาน 10 กลุ่มธุรกิจ 30 ฝ่ายงาน 3 สำนัก ดังภาพประกอบ 2

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

1. ด้านบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

Hjelle & Ziegler (1992 : 4 – 5) ได้กล่าวถึง คำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลว่าหน้ากากที่ใช้สำหรับให้ผู้เล่นละครสมัยกรีกโบราณสวมใส่ เพื่อแสดงท่าทางและลักษณะนิสัยของตัวละคร ดังนั้นความเข้าใจเริ่มแรกของบุคลิกภาพคือภาพลักษณ์ทางสังคมอย่างผิวเผิน (Superficial social image) ซึ่งบุคคลนำมาใช้เป็นบทบาทในชีวิตจริง การกล่าวถึงบุคลิกภาพในลักษณะนี้ เช่น คนที่มีเสน่ห์ มีความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาดี และมีลักษณะที่เป็นที่ปรารถนาทางสังคม เป็นต้น อีกลักษณะหนึ่งบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะที่โดดเด่น กล่าวคือ เป็นความประทับใจที่บุคคลถ่ายทอดในการแสดงบทบาทกับบุคคลอื่น แต่ในความหมายนี้ยังละเลยความเป็นไปได้ว่าการแสดงออกเช่นนี้จะขึ้นอยู่กับสถาน การณ์ด้วย

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 47) กล่าวว่าบุคลิกภาพคือ คุณลักษณะทางกาย วาจา และทางจิตใจที่จะสะท้อนความรู้สึกนึกคิดออกมาให้ผู้อื่นเห็น และก่อให้เกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจมากน้อยเพียงใด

วินิจ เกตุขำ (2535 : 13 – 14) กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึงคุณลักษณะส่วนรวมที่ค่อนข้างจะมั่นคงของบุคคล และเป็นตัวบ่งบอกว่าบุคคลมีความเหมือนหรือแตกต่างกัน เช่น บางคนชอบแสดงออก ว่าเงิ บางคนเก็บตัว บางคนกระตือรือร้น แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยสะท้อนออกมาในรูปของการกระทำหรือการแสดงออก

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม คือ มองเห็นได้ชัดเจน เช่นรูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย และส่วนที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึก จิตใจอารมณ์ นิสัย สติปัญญา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 174 – 175) ได้กล่าวถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร่างกายและอารมณ์ (Physique and Temperament) สภาพทางร่างกายของบุคคล เช่นขนาดความแข็งแรง และพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ผสมผสานก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนหนึ่งของบุคคล

2. สติปัญญาและความสามารถอื่นๆ (Intellection and other Abilities) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมส่วนหนึ่งตามความรู้และความสามารถที่ตนมีอยู่ และใช้ทักษะเฉพาะด้าน เพื่อการแสดงเอกลักษณ์แห่งตน

3. ความสนใจและค่านิยม (Interests and values) ความพึงพอใจ และให้คุณค่าของสิ่งต่างๆ ย่อมมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล

4. เจตคติทางสังคม (Social Attitudes) ความคิดที่บุคคลที่เกี่ยวกับสังคมจะเป็นตัวกลาง ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะได้ตอบกับสิ่งแวดล้อมในสังคมตามรูปแบบของความคิดนั้นๆ

5. การกำหนดแรงจูงใจ (Motivational Dispositions) แรงกระตุ้นที่บุคคลมีอยู่จะเป็นพลังที่ทำให้แสดงพฤติกรรมจนกว่าจะถึงจุดหมายปลายทางได้ในลักษณะที่แตกต่างกันไป

6. การแสดงออกและท่าทางที่มีแบบแผน (Expressive and Stylistic Traits) หมายถึงลักษณะของพฤติกรรมที่คงที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นตัวของผู้คน

7. แนวโน้มที่เกี่ยวกับอาการของโรค (Pathological Trends) อาการที่ผิดปกติทางจิตและการมีความเสื่อมทางด้านสุขภาพจิต จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ส่วนตัวทางด้านบุคลิกภาพ

จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 40 – 56) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต่างๆ 4 ประการที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ดังนี้

1. มีความรู้ดี ได้แก่

-ความรู้พื้นฐานทางอาชีพ ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดพื้นฐานตำแหน่งงาน (Job Specification)

-ความรู้ในงานอาชีพ คือต้องรู้รายละเอียดของงานในหน้าที่ว่ามีอะไรบ้าง รับผิดชอบอะไรบ้าง เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับใครบ้าง ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์อะไรบ้าง ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นอย่างไร

-ความรู้เกี่ยวกับสังคม โดยรู้ความเป็นไปของสังคมว่าเป็นอย่างไร อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้หรือเรียกว่า มีมนุษยสัมพันธ์

2. มีการทำงานดี ได้แก่ ทำงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ

3. มีความประพฤติ ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง ดำรงตนอยู่ในระเบียบ วินัยขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดมาตรฐานความประพฤติให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตาม นอกจากนี้ต้องประพฤติตนอยู่ในกรอบของสังคม ตามกฎหมายและจารีตประเพณี

4. มีสุขภาพดี ได้แก่ การสร้างสุขภาพให้ดี รักษาสุขภาพให้ดี เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรงตลอดเวลา ซึ่งสุขภาพในที่นี้หมายถึงสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกาย การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่

สำคัญที่สุดในจำนวนคุณลักษณะที่กล่าวมา เพราะแม้จะมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ พร้อมทุกอย่าง หากมีสุขภาพที่ไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้ดี

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 128 – 129) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลทำงานและได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น เพราะผู้นั้นเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ในการเข้ากับคน การครองใจคน และการเอาชนะใจคน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) คือ การรวมพลังของบุคคลเพื่อจะทำงานและมีแรงจูงใจให้ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมุ่งที่จะให้ได้ผลผลิตสูง และขณะเดียวกันบุคคลก็ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยา

วินิจ เกตุขำ (2535 : 17) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือ ประสานงานกันในการดำเนินกิจการต่างๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดี และเกิดความร่วมมือประสานงานกัน

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

นิพนธ์ คันธเสวี (2528 : 1 – 2) กล่าวว่า องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มี 8 ประการดังนี้

1. สภาพ หมายถึง ภาวะการณ์หรือสิ่งแวดล้อม หรือบรรยากาศ ซึ่งประกอบด้วยมนุษย์และการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน
2. การเอื้ออำนวย หมายถึง ภาวะการณ์ที่ช่วยให้เป็นไปตามความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ด้วยความคล่องตัว รวดเร็วและราบรื่น
3. การดำรงชีวิตร่วมกัน หมายถึง การมีชีวิตอยู่ร่วมกันทางส่วนตัว เช่น ในครอบครัว หรือในหมู่ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ที่จะต้องมีความเห็นอกเห็นใจ มีความรักใคร่ เมตตา ปราณี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในทางวัตถุ และทางจิตใจที่ทำให้คนเรามีความอบอุ่นและความมั่นคงทางใจ
4. การทำงาน หมายถึง การดำรงชีพในสังคม เพื่อจะได้มาซึ่งการตอบสนองความต้องการในด้านกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจที่แต่ละคนมีอยู่ แลกเปลี่ยนเอาสิ่งที่เป็นปัจจัยของการสนองความต้องการต่างๆ ดังกล่าว
5. ความราบรื่น คือ ความสอดคล้องคล่องตัว เรียบร้อย สะดวกกายสบายใจ
6. ประสิทธิภาพ คือ ความสำเร็จตามเป้าหมาย

7. ประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลที่ได้รับการลงทุน หรือการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์และเวลา

8. ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน หมายความว่าถึงคนที่บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความพอใจ จากความสัมพันธ์กันและกันนั้นๆ ตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเสีย แต่ได้หรือเสียร่วมกันและกัน ไม่มีใครได้เปรียบหรือเสียเปรียบ แต่ทุกฝ่ายได้ตามส่วนอันพึงได้พึงมี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเท่ากันทุกกรณี

3. ด้านความสามารถในการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2543 : 13 – 14) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ให้บริการเป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินได้หลายหลายวิธี สิ่งที่สำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2543 : 14 – 18) ได้กล่าวถึงการให้บริการ ว่าการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หลักการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2543 : 173 – 177) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นอาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้อย่างรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องของหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการบริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อธิษาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด
2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น
3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งาน เป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน
4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่ น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยา สุภาพ นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนัก
6. วาจาสุภาพ โดยทั่วไปการทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิด ความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิด ความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อ ขอรับบริการ
7. น้ำเสียงไพเราะ น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง ในงานบริการไม่ควรจะแสดง อารมณ์ตอบโต้ใดๆ
9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเบื้องต้น แสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ
10. กระตือรือร้น อุบนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงาน บริการ บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะ เป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น
11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมี นิสัยยึดมั่นในคำสัญญา ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด
12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา พฤติกรรมที่ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นความปรารถนาของผู้ใช้บริการ

4. ด้านความรู้ทางวิชาการ

เจ้าหน้าที่สาขาจะมีความรู้ทางวิชาการตามตำแหน่งงาน แต่โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สาขาควรมีความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน แต่เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจนคือ ให้การสนับสนุนเงินทุน พัฒนาผู้ประกอบการ และ ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ทำให้มีการกำหนดหน้าที่เฉพาะในตำแหน่งนั้น ๆ ขึ้น โดยให้ใช้ชื่อตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ จากการรวบรวมเอกสารการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

4.1 ความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวกับ ภาวะเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ นโยบายรัฐบาล การส่งเสริมการลงทุน การประมาณการความเสี่ยงในธุรกิจ การขยายธุรกิจ หรือเพิ่ม-ลด กำลังการผลิต

4.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวกับ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายควบคุมธุรกิจ กฎหมายว่าด้วยเรื่องภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยเรื่องเช็ค กฎหมายแรงงาน

4.3 ความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ซึ่งเกี่ยวกับ ตลาดเงิน สถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ย

4.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี ซึ่งเกี่ยวกับ การจัดทำงบการเงิน (งบดุล และงบกำไรขาดทุน) การบันทึกรายได้ และค่าใช้จ่าย ระบบรายงานมาตรฐานการสอบบัญชี

4.5 ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน ซึ่งเกี่ยวกับ การพิจารณาฐานะทางการเงินของธุรกิจ การประมาณการรายได้ในอนาคต การสรุปผลการดำเนินงานของธุรกิจ

4.6 ความรู้เกี่ยวกับการตลาด ซึ่งเกี่ยวกับ กลยุทธ์ทางการตลาด (4'P) การขายและจำหน่ายสินค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด การแข่งขันภายในและภายนอกประเทศ

4.7 ความรู้เกี่ยวกับการเขียนแผนธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของกิจการ การวางแผนการผลิต การวางแผนจัดจำหน่าย การวางแผนการตลาด การวางแผนการจัดการด้านการเงิน

4.8 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวกับ การสนทนา เจรจา ต่อบริการกับหน่วยงานต่างประเทศ

4.9 ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวกับ การใช้โปรแกรมพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ การใช้โปรแกรมเฉพาะในระบบงานวิเคราะห์สินเชื่อ

4.10 ความรู้รอบตัวทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเกี่ยวกับ การติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

3. จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยปี 2548

ความหมายของจริยธรรมและจรรยาบรรณ

จริยธรรม คือ คุณความดีที่ใช้เป็นข้อปฏิบัติในการประพฤติที่ดีที่ชอบ โดยมีพื้นฐานมาจากกฎหมายหรือศีล หรือจากประเพณีวัฒนธรรมของคนในแต่ละสังคม

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติปฏิบัติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพที่บุคคลในแต่ละวิชาชีพได้ประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงจริยธรรมปลูกฝัง และเสริมสร้างให้สมาชิกมีจิตสำนึกบังเกิดขึ้นในตนเองเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร และมุ่งหวังให้สมาชิกได้ยึดถือเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสมาชิก และสาขาวิชาชีพของตน

ดังนั้น จริยธรรมและจรรยาบรรณจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาธนาคารและให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SMEs ได้มีแนวทางปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งความประพฤติในชีวิตส่วนตัวและการประกอบอาชีพการงานอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับความเลื่อมใส ศรัทธา และเชื่อถือจากประชาชนทั่วไป

การบริหารกิจการและสังคมที่ดี (Good Corporate Governance)

คำว่า Good Corporate Governance มีหลายฝ่ายได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ธรรมภิบาล ธรรมรัฐ ประชาธิปไตยการปกครองที่ดี ที่ปรากฏตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย “ การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ”

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือการบริหารและการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมือง อันหมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน องค์กร ชุมชน สมาคม และนิติบุคคลต่าง ๆ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี

การสร้างระบบบริหารกิจการและสังคมที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้น ธนาคาร ในฐานะเป็นกลไกของรัฐด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีบทบาท

พัฒนาสนับสนุนวิสาหกิจ SMEs และสร้างสังคมผู้ประกอบการได้ จึงเห็นสมควรกำหนดหลักการขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ทำความเข้าใจ และรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ และร่วมกันสนับสนุนระบบ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีดังนี้

1. หลักการบริหารกิจการและสังคมที่ดี

- หลักนิติธรรม หมายถึง การดำเนินงานหรือการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา และเงื่อนไขที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเป็นที่ยอมรับและมีความเท่าเทียมกันในการยึดถือปฏิบัติ
- หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยรณรงค์ให้พนักงานธนาคารประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคาร และยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคมอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน และมีระเบียบวินัย
- หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของธนาคารให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาเพียงพอและมีกระบวนการให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
- หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของธนาคาร ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การแสดงประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
- หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ การใส่ใจ การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ และจากการดำเนินงาน รวมทั้งความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล
- หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้พนักงานมีความประหยัด รักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ใช้ปัจจัยในการผลิตอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพและแข่งขันได้ รวมทั้งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- หลักการปกครอง หมายถึง การบริหารจัดการ พึงยึดถือความเสมอภาคและความเป็นหนึ่ง ขององค์กร ผู้บริหารและพนักงานพึงตระหนักว่าตนเป็นคนขององค์กรโดยไม่มีแบ่งแยก

2. คุณลักษณะของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย

- 2.1 ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ความถูกต้อง ยุติธรรม
- 2.2 มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ พัฒนาวิสาหกิจ SMEs ตามพันธกิจของธนาคาร
- 2.3 ปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นที่เชื่อถือต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Stakeholders)

3. จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อผู้ถือหุ้น

1) ธนาคาร จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรมและโปร่งใส กำหนดสิทธิการออกเสียงในการประชุมของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน

2) ธนาคาร จะบริหารงานด้วยความรู้ความสามารถที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กิจการมีความเจริญเติบโตก่อให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น

3) ธนาคาร จะจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้นในลักษณะที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ธนาคาร จะส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกรายมีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น และนำข้อเสนอแนะที่ดีไปปฏิบัติให้บังเกิดผล

3.2 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อลูกค้า

1) ธนาคาร จะปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และรักษาประโยชน์ของลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค

2) ธนาคาร จะสร้างสรรค์และให้บริการด้วยคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

3) ธนาคาร จะรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์และไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถกระทำให้ได้

4) ธนาคาร จะรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3.3 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อพนักงานของธนาคาร

1) ธนาคาร จะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ ผลงานและความรับผิดชอบ

2) ธนาคาร จะจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน

3) ธนาคาร จะจัดสถานที่ทำงานและสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุจริต มีความปลอดภัย

ต่อพนักงาน

4) ธนาคาร จะให้ความสำคัญเป็นธรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5) ธนาคาร จะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

3.4 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสถาบันการเงินอื่น และคู่แข่ง

1) ธนาคาร จะดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม

2) ธนาคาร จะให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่อป้องกันความเสียหายใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อระบบสถาบันการเงิน

3) ธนาคาร จะส่งเสริมการกระทำหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

3.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคารที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ

1) ธนาคาร จะรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติ และสนับสนุนการระดมเงินเพื่อพัฒนาประเทศ

2) ธนาคาร จะไม่ฝักใฝ่การเมืองและจะวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ

3) ธนาคาร จะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนลูกค้าใด ๆ ที่ทำธุรกิจอันไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นภัยต่อสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติ

4) ธนาคาร จะดำเนินธุรกิจตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

5) ธนาคาร จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และกิจกรรมทางสังคมตามความเหมาะสม

6) ธนาคาร จะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นที่สาขาธนาคารตั้งอยู่ โดยจะสร้างสังคมผู้ประกอบการแก่ท้องถิ่นนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

4. จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหาร

ผู้บริหาร หมายถึง คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ซึ่งได้รับการคัดเลือกแล้วว่าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีภาวะผู้นำ และมีความสามารถควบคุมการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายผู้บริหารของธนาคารพึงปฏิบัติดังนี้

4.1 พึงบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

4.2 พึงปฏิบัติหน้าที่โดยประยุต์ความรู้ และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถ

ในทุกกรณี และไม่บริหารจัดการธนาคารอย่างขาดความระมัดระวังหรือขาดการไตร่ตรอง

4.3 พึ่งบริหารงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจขัดแย้งกับหน้าที่ของตนในภายหลัง

4.4 พึ่งรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง ตลอดจนสามารถชี้แจงหรืออธิบายได้

4.5 ไม่พึ่งแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร

4.6 ไม่พึ่งเปิดเผยข้อมูลของธนาคารต่อบุคคลภายนอก

4.7 ไม่พึ่งผลักภาระและความรับผิดชอบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงาน รวมถึงระหว่างสายงาน ควรรับผิดชอบอย่างสง่างาม

4.8 พึ่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงกันและสม่ำเสมอ

4.9 พึ่งปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัดและรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงาน

4.10 พึ่งปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกบุคคล และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน

4.11 พึ่งเน้นย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณทั่วทั้งธนาคาร

4.12 พึ่งให้ความมั่นใจกับพนักงาน ในเรื่องสวัสดิการ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน

4.13 ไม่พึ่งฝักใฝ่การเมือง แต่สามารถใช้สิทธิทางการเมืองเพื่อสนับสนุนระบอบประชาธิปไตยในทางที่ถูกต้อง

4.14 พึ่งสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

4.15 พึ่งมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

4.16 พึ่งรักษาความลับ โดยพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้ข่าวสารหรือ

ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

4.17 พึงปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่กระทำการใดที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

4.18 พึงปฏิบัติหรือควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

4.19 พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

5.1 พึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อธนาคารและต่อตนเอง ไม่เบียดบังหรือแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน หรือเห็นแก่อำิสสินจ้างใด ๆ อันส่งเจตนาไปในทางทุจริตไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

5.2 พึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยา มารยาท การวางตัว และการแต่งกาย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร

5.3 พึงรักษาชื่อเสียงของตนเอง สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และต้องอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม

5.4 พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ ไม่เบียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็นประโยชน์ส่วนตัวหรือลูกค้า

5.5 พึงรักษาทรัพย์สินของธนาคาร โดยพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด และดูแลมิให้ทรัพย์สินของธนาคารต้องเสียหาย ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของธนาคาร

5.6 พึงรักษาชื่อเสียงอันดีงามของธนาคาร โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสารอันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ธนาคาร

5.7 พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการแนะนำให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

5.8 พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำให้ได้

5.9 พึงรักษาความลับ โดยพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้ข่าวสารหรือข้อมูลใด ๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต

5.10 ไม่พึงใช้อุปกรณ์หรือบุคลากรของธนาคาร เพื่อประโยชน์แห่งตนหรือประโยชน์เชิงธุรกิจของตน

5.11 ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าโอกาสใด ๆ ก็ตาม

5.12 ไม่พึงรับของขวัญหรืออามิสสินจ้างจากผู้อื่นจากลูกค้าหรือผู้อื่นที่ทำธุรกิจกับธนาคาร และควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

5.13 ไม่พึงฝักใฝ่การเมือง แต่สามารถใช้สิทธิทางการเมืองเพื่อสนับสนุนระบอบประชาธิปไตยในทางที่ถูกต้อง

5.14 ไม่พึงทำธุรกิจโดยอาศัยชื่อของธนาคาร โดยพนักงานไม่พึงประกอบธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของธนาคาร หรือแอบอ้างชื่อเสียงของธนาคารไปใช้ในกิจกรรมของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา ไบณกา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ทัศนนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะเป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือก พัฒนา ฝึกอบรม พนักงานสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ทัศนนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารที่มีเพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง แตกต่างกัน มีทัศนนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะด้านวิชาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะส่วนตัวโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้บริหารที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณลักษณะด้านวิชาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความตั้งใจ และทุ่มเทพร้อมที่จะเสียสละในงาน มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน และรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร ในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่งานของตนเองมีความรู้ในบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของธนาคาร และธนาคารแห่งประเทศไทย และมีความรู้ในหน้าที่งานอื่นเพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้

ณัช อุษาคณาภักษ์ (2540 : 194 – 199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนคติของผู้บริหาร” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ, ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทัศนคติของผู้บริหารเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านและเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยแล้วพบว่าด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหาร และธนาคารที่สังกัดต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

รัชชัย อโณทัยนาท (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ และเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารจำแนกตามตัวแปรระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก พัฒนาฝึกอบรม เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารสาขามีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้บริหารสาขาที่มีตำแหน่งบริหารต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นายสุรัชย์ ตันติกรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ). การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อการดำเนินงานสินเชื่อ ในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการบริการ ความรู้ทางวิชาชีพ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค 2 (กรุงเทพฯ) โดยรวมอยู่ในระดับที่พึงประสงค์มาก โดยคุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความเป็นผู้นำ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพซึ่งได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ มีระดับที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก

2. คุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ ของอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะส่วนตนซึ่งได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านมนุษยสัมพันธ์ของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

4. คุณลักษณะส่วนตน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

5. คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาชีพของเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. คุณลักษณะทางวิชาชีพได้แก่ ความรู้ทางวิชาชีพของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

พิทยาอู๋ อังศุสิงห์ (2537 : 80-96) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน” โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ, ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุงานในตำแหน่ง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ด้านวิชาการ, ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์, ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุงานในตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้าน ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม

แห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีทัศนคติด้านวิชาการ แตกต่างกัน และความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่มีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการด้านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การเรียนการสอน และการสร้างบรรยากาศ

สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสินที่มีต่อคุณลักษณะของพนักงานสาขา ในด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ และความรู้ทางวิชาการ โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง และคุณวุฒิ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขามีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการมากกว่าผู้บริหารสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งต่ำกว่า 2 ปี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง 2-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า พนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี มีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ด้านคุณลักษณะส่วนตนเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์มากกว่าพนักงานสาขาที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์
ธุรกิจผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย ทุกศูนย์ธุรกิจทั่วประเทศไทย ได้ประชากรเป้าหมายทั้งสิ้นจำนวน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
ชนิด 4 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
ประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน
คือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้
ทางวิชาการ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน 5	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. สํารวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปเกี่ยวกับประชากร
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากประชากร เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัยทั้ง 3 ด้าน
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยนำเสนอมหาวิทยาลัยที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิสัย
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอมหาวิทยาลัยที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout)
7. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) กับผู้จัดการส่วนกลุ่มธุรกิจ ประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 20 คน
8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค Conbach เท่า . 9326

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 3 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย
3. ชี้แจงให้ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถาม และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ทุกคนเริ่มต้นทำแบบสอบถาม โดยทำเป็นหนังสือชี้แจงผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

1.00 – 1.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง
3.51 – 4.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด
3. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามตัวแปร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งโดยใช้สถิติ t – test และเปรียบเทียบตามตัวแปร ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way analysis of Variance)
4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์จะทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญ อนันตพงษ์.เอกสารประกอบการเรียนการสอน.2547.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected item total correlation) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.เอกสารประกอบการเรียนการสอน.2547.)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวม X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวม Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคน

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.เอกสารประกอบการเรียนการสอน.2547.)

$$\alpha = r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	r_{tt}	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
		K	แทน	จำนวนข้อคำถาม
		$\sum S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามที่ i
		S_x^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

และหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัดโดยใช้สูตร

$$SE_M = \pm S_X \sqrt{1 - r_{tt}}$$

เมื่อ	SE_M	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัด
	r_{tt}	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนรวมทั้งฉบับ
	S_X	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ (t-test for independent samples) ใช้สูตร (บุญเกิด ภิญโญอนันตพงษ์.เอกสารประกอบการเรียนการสอน.2547.)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution

\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
N_1, N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มให้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	การแจกแจงของ เอฟ
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	=	จำนวนผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
S	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาค้นคว้า จำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และค่าร้อยละ ของกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
1.1. 31 -40 ปี	16	20.00
1.2. 41 – 50 ปี	55	68.80
1.3. 51 – 60 ปี	9 *	11.30
รวม	80	100.00
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ		
2.1. ต่ำกว่า 2 ปี	31	38.80
2.2. 2 ปีขึ้นไป	49	61.30
รวม	80	100.00
3. คุณวุฒิการศึกษา		
3.1.ปริญญาตรี	29	36.30
3.2. สูงกว่าปริญญาตรี	51	63.80
รวม	80	100.00
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
4.1. บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร	47	58.80
4.2. เศรษฐศาสตร์	15	18.80
4.3. นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	16	20.00
4.4. อื่น ๆ	2 *	2.50
รวม	80	100.00

* ไม่นำมาประมวลผล

จากตาราง 1 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และศึกษาจบในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ ดังแสดงในตาราง 2-6

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจตามที่คณะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	\bar{X}	S	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านบุคลิกภาพ	4.43	.28	มาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.28	.38	มาก
ด้านความสามารถในการบริการ	4.18	.47	มาก
ด้านความรู้ทางวิชาการ	4.00	.43	มาก
รวม	4.21	.35	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ตามทัศนะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	\bar{X}	S	ระดับที่พึงประสงค์
1. การแต่งกายสุภาพ	4.13	.46	มาก
2. มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.70	.49	มากที่สุด
3. สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์	4.35	.51	มาก
4. ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ	4.47	.55	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	.40	มากที่สุด
6. การแสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม	4.27	.53	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีสุขภาพแข็งแรง	4.09	.51	มาก
8. สามารถเก็บความลับได้	4.51	.53	มากที่สุด
9. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.54	.53	มากที่สุด
รวม	4.43	.28	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เว้นแต่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถเก็บความลับได้ และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ตามทัศนะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ด้านมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	\bar{X}	S	ระดับที่พึงประสงค์
1. ความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	4.41	.54	มาก
2. ความมีน้ำใจต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ	4.40	.54	มาก
3. สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้	4.14	.50	มาก
4. มีความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน	4.27	.57	มาก
5. มีความสามารถในการสื่อสาร	4.31	.63	มาก
6. มีการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อเพื่อนร่วมงาน	4.10	.52	มาก
7. มีความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.33	.55	มาก
8. มีอัธยาศัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.24	.53	มาก
9. มีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ	4.39	.56	มาก
รวม	4.28	.38	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ตามทัศนะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ด้านความสามารถในการบริการ

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	\bar{X}	S	ระดับที่พึงประสงค์
1. สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้	4.45	.57	มาก
2. มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคารอื่น ๆ	4.25	.65	มาก
3. ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน	4.31	.56	มาก
4. สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเบื้องต้นได้	3.77	.80	มาก
5. สามารถแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	4.09	.64	มาก
6. สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี	4.24	.58	มาก
7. ปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ	4.08	.84	มาก
8. ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	4.28	.71	มาก
รวม	4.18	.47	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ ด้านความสามารถในการบริการ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ตามทัศนะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ด้านความรู้ทางวิชาการ

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	\bar{X}	S	ระดับที่พึงประสงค์
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจ	4.37	.62	มาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ	3.81	.60	มาก
3. มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร	4.25	.63	มาก
4. มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี	3.94	.62	มาก
5. มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน	4.30	.56	มาก
6. มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด	4.05	.69	มาก
7. สามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้	3.17	.74	ปานกลาง
8. สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	4.01	.56	มาก
9. สามารถประยุกต์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้	4.10	.63	มาก
รวม	4.00	.43	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เว้นแต่เจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และ สาขาวิชาที่จบการศึกษา ดังแสดงในตาราง 7-10

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	P
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	2.52	0.08
	ภายในกลุ่ม	77	5.96	0.07		
	รวม	79	6.36			
ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.50	0.25	1.73	0.18
	ภายในกลุ่ม	77	11.26	0.14		
	รวม	79	11.77			
ด้านความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.73	0.36	1.67	0.19
	ภายในกลุ่ม	77	16.97	0.22		
	รวม	79	17.71			
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.75	0.37	2.03	0.13
	ภายในกลุ่ม	77	14.22	0.18		
	รวม	79	14.97			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.26	2.12	0.12
	ภายในกลุ่ม	77	9.69	0.12		
	รวม	79	10.23			

ตาราง 7 แสดงว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ				t	p
	ต่ำกว่า 2 ปี (N = 80)		2 ปีขึ้นไป (N = 80)			
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
ด้านบุคลิกภาพ	4.28	0.16	4.52	0.30	-4.01**	.00
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.13	0.24	4.38	0.43	-2.84**	.00
ด้านความสามารถในการบริการ	3.83	0.33	4.40	0.41	-6.31**	.00
ด้านความรู้ทางวิชาการ	3.79	0.29	4.12	0.46	-3.53**	.00
รวม	3.98	0.19	4.35	0.36	-5.15**	.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน เห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป มีความประสงค์คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่โดยรวมและรายด้านมากกว่า ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่ำกว่า 2 ปี

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์	คุณวุฒิการศึกษา				t	p
	ปริญญาตรี (N = 80)		สูงกว่าปริญญาตรี (N = 80)			
	\bar{X}	s	\bar{X}	s		
ด้านบุคลิกภาพ	4.47	0.26	4.40	0.29	0.99	0.32
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.43	0.37	4.20	0.36	2.71**	0.00
ด้านความสามารถในการบริการ	4.21	0.50	4.16	0.45	0.40	0.68
ด้านความรู้ทางวิชาการ	4.02	0.41	3.98	0.44	0.39	0.69
รวม	4.27	0.34	4.18	0.36	1.12	0.26

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ที่มีคุณวุฒิการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความประสงค์คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจด้านมนุษยสัมพันธ์มากกว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทาง การจัดสรรงบประมาณ	แหล่งความ แปรปรวน	df	ss	MS	F	P
ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	76	6.05	0.08		
	รวม	79	6.36			
ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.02	0.17	0.91
	ภายในกลุ่ม	76	11.69	0.15		
	รวม	79	11.77			
ด้านความสามารถในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.11	0.37	1.70	0.17
	ภายในกลุ่ม	76	16.59	0.21		
	รวม	79	17.71			
ด้านความรู้ทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.46	0.15	0.80	0.49
	ภายในกลุ่ม	76	14.51	0.19		
	รวม	79	14.97			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.44	0.14	1.13	0.33
	ภายในกลุ่ม	76	9.79	0.12		
	รวม	79	10.23			

ตาราง 10 แสดงว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกัน เห็นว่า
คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยแจกแจงจำนวน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>	
1. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	3
2. มีวินัย	4
3. มีความละเอียดรอบคอบ	1
4. มีความขยันหมั่นเพียร	2
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1
6. มีจริยธรรม คุณธรรม	1
7. มีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาตามเอกสารและข้อมูล	2
8. มีความมั่นใจในตัวเอง	3
9. มีความเชื่อมั่นในทีมงาน	1
10. มีความอ่อนน้อม	2
11. ควรมีความทุ่มเท และเสียสละเพื่อให้ผลงานเกินมาตรฐาน	1
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>	
12. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4
13. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	1
14. มีทัศนคติในเชิงบวก	1
15. มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	1
16. สามารถติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานราชการและเอกชนได้ทุกระดับ	1

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
<u>ด้านความสามารถในการบริการ</u>	
17. พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)	16
18. มีความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อความต้องการของลูกค้า	6
19. มีการแสดงออกที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการมอบบริการที่มีคุณภาพ	2
20. สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้าได้	2
21. มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดความประทับใจ	2
22. มีทักษะในการใช้ข้อมูลอย่างมีเหตุผล	1
23. มีการวางแผนงานที่จะทำล่วงหน้าเสมอ	1
24. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร	1
25. เป็นผู้ฟังที่ดี	1
26. มีการติดตามความสำเร็จหรือปัญหาของลูกค้า	1
<u>ด้านความรู้ทางวิชาการ</u>	
27. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทาง ทางเลือกในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	3
28. ควรมีความใฝ่รู้และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ	15
29. สามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการทำงาน	3
30. สามารถให้ความรู้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี	3
31. มีความสามารถในการเป็นวิทยากร	2
32. มีความรู้ทางคณิตศาสตร์	1
33. มีความรอบรู้ในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง	2
34. สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	1
35. ควรมีความรู้ และประสบการณ์ในงานด้านสินเชื่อ	2
รวม	94

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก วางแผนการบริหารงานบุคคล และพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของธนาคาร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการและด้านความรู้ทางวิชาการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งจะประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ให้เหมาะสม และพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ นำไปพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ทุกศูนย์ธุรกิจทั่วประเทศไทย ได้กลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้นจำนวน 80 คน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่จบการศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 4 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 3 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการติดต่อกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มเป้าหมาย
3. ชี้แจงให้ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ทุกคนเริ่มต้นทำโดยทำเป็นหนังสือแจ้งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544)

1.00 – 1.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปานกลาง
3.51 – 4.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามตัวแปร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งโดยใช้สถิติ t - test และ เปรียบเทียบตามตัวแปร ตำแหน่งบริหาร และคุณวุฒิทางการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way analysis of Variance)

4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์จะทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธุรกิจ สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ 2 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร

2. ทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้านที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามสมมติฐานการค้นคว้าดังนี้

3.1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

3.3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่จบการศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่จบการศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4. ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังนี้

การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม เก็บความลับของลูกค้าและธนาคารได้ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีวินัย มีความละเอียดรอบคอบ มีความขยันหมั่นเพียร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีการแสดงออกทั้งการวาจาที่เหมาะสม มีจริยธรรม คุณธรรม มีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาตามเอกสารและข้อมูล มีความมั่นใจในตัวเอง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้า มีความเชื่อมั่นในที่ทำงาน มีความอ่อนน้อม ควรมีความพุ่มเท และเสียสละเพื่อให้ผลงานเกินมาตรฐาน มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

และลูกค้าสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงานให้งานบรรลุเป้าหมาย มีธรรมาภิบาลที่ดีต่อกฎหมาย ผู้มาติดต่อและเพื่อนร่วมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสื่อสารโต้ตอบที่ดี มีทัศนคติในเชิงบวก มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สามารถติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานราชการและเอกชนได้ทุกระดับ พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) มีความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อความต้องการของลูกค้า มีการแสดงออกที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการมอบบริการที่มีคุณภาพ มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของทางธนาคาร สามารถแนะนำรายละเอียดและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้าได้ มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว มีคำตอบที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดความประทับใจ มีทักษะในการใช้ข้อมูลอย่างมีเหตุผล มีการวางแผนงานที่จะทำล่วงหน้าเสมอ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของธนาคาร เป็นผู้ฟังที่ดี มีการติดตามความสำเร็จหรือปัญหาของลูกค้า การให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทาง ทางเลือกในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจที่หลากหลาย ควรมีความใฝ่รู้และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ ควรมีความรู้ และประสบการณ์ในงานด้านสินเชื่อ สามารถวิเคราะห์งบการเงินได้ สามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการทำงาน สามารถให้ความรู้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการเป็นวิทยากร สามารถทำการตลาดได้ ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีความรู้ทางคณิตศาสตร์ มีความรอบรู้ในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธุรกิจ สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.1. ด้านบุคลิกภาพ ทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในด้านพัฒนาธุรกิจต้องพบปะกับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อขอเงินทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งลูกค้าแต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมที่ต่างกัน วินิจ เกตุขำ (2535 : 13-14) กล่าวว่า ลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม คือ มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย และส่วนที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึก จิตใจอารมณ์ นิสัย สติปัญญา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน ผู้ที่แต่งกายสุภาพ มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงานที่ได้รับ

มอบหมาย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต สามารถเก็บความลับได้ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์ มีการแสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม และมีสุขภาพแข็งแรง จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 40-56) ได้กล่าวว่า มีสุขภาพดี ได้แก่ การสร้างสุขภาพให้ดี รักษาสุขภาพให้ดี เสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรงตลอดเวลา ซึ่งสุขภาพในที่นี้ หมายถึง สุขภาพจิตและสุขภาพร่างกาย การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในจำนวนคุณลักษณะที่กล่าวมา เพราะแม้จะมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ พร้อมทุกอย่าง หากมีสุขภาพที่ไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้ดี ถ้าเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจมีบุคลิกภาพดังกล่าวนี้ จะสามารถโน้มน้าวจิตใจลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่อกับธนาคาร รู้สึกดีพอใจ เกิดความนิยมชมชอบ รู้สึกประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัช อุษาคณาภักษ์ (2540 : 194) ว่าผู้บริหารสาขาธนาคารมีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ ในด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 112) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาสาขาและพนักงาน ธนาคารรัตนสิน พบว่าผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก การที่มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้มาติดต่ออยู่แล้ว ความซื่อสัตย์ในอาชีพ การมีความสุขในงานที่ทำ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ เจริญ เจษฎาวัลย์ (2533 : 47) กล่าวว่า ศิลปการเข้าถึงลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อบุคคลผู้ให้บริการนั้น ความสำคัญอยู่ที่บุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ และผลงานวิจัยของ พิทยาภู อังสุสิงห์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรม ในด้านบุคลิกภาพของนักฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่องทัศนคติของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษา สาขาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติที่พึงประสงค์ในเรื่องของ บุคลิกภาพที่สมบุรณ์ อยู่ในระดับมาก

1.2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานในองค์กร เจ้าหน้าที่จะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึง

จำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ นำมาซึ่งความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ วินิจ เกตุขำ (2535 : 17) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดี และเกิดความร่วมมือประสานงานกัน เจ้าหน้าที่พัฒนา ธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และสามารถใช้นมนุษยสัมพันธ์กับ ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน, ลูกค้าและผู้มาติดต่อ สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการสื่อสาร มีความ สำนึกดี และมีอัธยาศัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน, ลูกค้าและผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษา สาขาธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะที่พึงประสงค์ในเรื่องของ มนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทักษะของผู้บริหารสาขาสาขาและ พนักงาน ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทักษะต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้าน คุณลักษณะส่วนตัว เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

1.3. ด้านความสามารถในการบริการ ทักษะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะงาน ด้านพัฒนาธุรกิจเป็นงานด้านบริการอย่างหนึ่งของธนาคารที่ให้บริการสนับสนุนด้านเงินทุน เพื่อช่วย ในการประกอบธุรกิจ เสริมสภาพคล่องและแก้ไขปัญหาด้านการเงินให้กับธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจดำเนิน ต่อไปได้ ธนาคารมีบริการสนับสนุนด้านเงินทุนที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ วัตถุประสงค์ที่ จะใช้เงินทุน เช่น สินเชื่อทั่วไป, สินเชื่อ OTOP, สินเชื่อปรับเปลี่ยนระบบการเลี้ยงสัตว์ปีก, สินเชื่อ Food Safety, สินเชื่อเพื่อแก้ปัญหาหนี้สินภาคประชาชน และอื่น ๆ เป็นงานด้านบริการทั้งสิ้น ในการให้บริการ ลูกค้านั้นเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร มี ความสามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับบริการของธนาคาร สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการ ประกอบธุรกิจเบื้องต้นได้ สามารถแนะนำแนวทางการแก้ปัญหาของธุรกิจให้ลูกค้านได้ สามารถแก้ไข เหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและรวดเร็ว เพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้จัดการศูนย์ธุรกิจจึงมีความพึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการบริการในระดับ มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : 119) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของ ผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษา สาขา ธนาคาร ทหารไทย

จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพในเรื่องของ ความสามารถทางการบริการ อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547 : 63) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาพบว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการบริการอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 113) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขา สาขาและพนักงานสาขาธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับความสามารถในการบริการ อยู่ในระดับมาก ในเรื่องของธุรกิจธนาคาร เป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

1.4. ด้านความรู้ทางวิชาการ ทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของธนาคารจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ทางวิชาการที่ควรจะต้องรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจ, ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ, ความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร, ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี, ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน, ความรู้เกี่ยวกับการตลาด, สามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้, สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้, สามารถประยุกต์ความรู้มาใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ สิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ทางวิชาการที่ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจพึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้ทางวิชาการ ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา ไบผกา (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารสาขาที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา กรณีศึกษาสาขาธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพในเรื่องความรู้ทางวิชาการ พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รักชัย อโณทัยนาท (2547 : 64) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของผู้บริหารสาขาพบว่า ผู้บริหารสาขาพึงประสงค์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ทางวิชาการ อยู่ในระดับมาก และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 114) ได้ทำการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนคติของผู้บริหารสาขา สาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน พบว่า ผู้บริหารสาขามีทัศนคติต่อความพึงประสงค์ต่อพนักงานสาขาในด้านคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ทางวิชาการ พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ คุณวุฒิทางการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

2.1. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีอายุต่างกัน แต่ก็ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันจึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ทัศนคติไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา วุฒ อังสุสิงห์ (2537 : 80-96) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนคติของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานในตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่ำกว่า 2 ปี และ 2 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่ต่างกันส่งผลให้ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัช อุษาคณารักษ์ (2540 : 194-199) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ตามทัศนคติของผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งบริหารมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านวิชาการ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านอุดมการณ์ ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ตันติกรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) พบว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน ภาค 2

(กรุงเทพฯ) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และในด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ แตกต่าง กัน

2.3. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถในการบริการ และด้านความรู้ทางวิชาการของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับเรื่อง ความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ การเข้ากับบุคคลอื่น ความสามารถในการสื่อสาร การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีอัธยาศัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลูกค้า และผู้มาติดต่อ ที่แตกต่างกัน

2.4. ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในด้านพัฒนาธุรกิจ หลักที่สำคัญ คือ การสนับสนุนเงินทุนให้กับธุรกิจที่เริ่มดำเนินกิจการ ขยายกิจการ กิจการที่ขาดสภาพคล่อง กิจการที่ประสบปัญหาทางด้านเงินทุน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจ ซึ่งผู้จัดการศูนย์ธุรกิจทุกศูนย์ธุรกิจได้รับนโยบายเดียวกันทั่วประเทศ จึงต้องวางแผนการดำเนินงานด้านพัฒนาธุรกิจ ให้สอดคล้องกับนโยบาย จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ทัศนคติไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชัย ตันติกรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) พบว่าพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ที่มีความรู้ทางวิชาชีพของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการรวบรวมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ

ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีความพึงประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจได้นำเสนอทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ แสดงให้เห็นว่าผู้จัดการศูนย์ธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจว่าเป็นผู้มีบทบาทในการดำเนินงานของศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้ประสบความสำเร็จ และยังตอกย้ำถึงคุณลักษณะดังกล่าวที่จำเป็นต่องานในหน้าที่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ ตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดหลักสูตรพัฒนา ฝึกอบรม พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่ ให้แก่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้นโดยประกอบด้วย

1. ด้านบุคลิกภาพ ให้เน้นเรื่อง การแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และการแสดงออกทางกายและวาจาที่เหมาะสม
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้เน้นเรื่อง ความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความสามัคคีในการทำงาน และควรอภัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ
3. ด้านความสามารถในการบริการ ให้เน้นเรื่อง จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ความรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร
4. ด้านความรู้ทางวิชาการ ให้เน้นเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจที่หลากหลาย ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

สิ่งเหล่านี้เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจควรมีลักษณะดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างให้ธนาคารมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เช่น ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ

2. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้จัดการกลุ่มธุรกิจ หรือลูกค้า เป็นต้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจประจำศูนย์ธุรกิจและคุณลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม และพิจารณาให้การสนับสนุนในด้านสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการ เนื่องจากความพึงพอใจในงานจะส่งผลถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2533). ทางสู่นายธนาคาร. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัช อุษาคณาภิรักษ์. (2540). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิพนธ์ คันธเสวี. (2528). มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2545). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิทยาภรณ์ อังสุสิงห์. (2537). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รัชชัย อโณทัยนาท. (2547). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของผู้บริหารสาขา. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รัตนา ไบผลกา. (2546). ทัศนะของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขากรณีศึกษาสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รุจา เทพนฤมิตร. (2545). พฤติกรรมผู้นำของผู้จัดการสาขาตามทัศนะของผู้ได้บังคับบัญชาศึกษาเฉพาะกรณี : สาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วินิจ เกตุขำ. (2535). มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมิต สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

- สุภาพร พิศาลบุตร. (2544). การวิเคราะห์งาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ. ศูนย์เอกสาร
และตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรัชย์ ตันติกรกุล. (2546). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของ
ธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ). สารนิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒประสานมิตร.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2522). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2545). พระราชบัญญัติ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545.
กรุงเทพฯ : **หน่วยพัฒนาระบบงาน**
- (2548). คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2548.
- (2547). คำสั่ง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่
268/2547 เรื่อง กำหนดโครงสร้างและภาระหน้าที่ของสาขา.
- (2547). ความเป็นมาและบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย จาก <http://www.smebank.co.th>
- Larry A. Hjelle Daniel J. Ziegler. (1992). Personality Theories Basic assumptions,
research, and applications. New York : McGraw-hill, Inc.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ตามทัศนะของ
ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้าน
ความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ทางวิชาการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะที่
พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ
 - 1.1. () 31 – 40 ปี
 - 1.2. () 41 – 50 ปี
 - 1.3. () 51 – 60 ปี
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา
 - 2.1. () ต่ำกว่า 2 ปี
 - 2.2. () 2 ปีขึ้นไป
3. คุณวุฒิการศึกษา
 - 3.1. () ปริญญาตรี
 - 3.2. () สูงกว่าปริญญาตรี
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา
 - 4.1. () บริหารธุรกิจ/การจัดการ/การตลาด/บัญชี/การเงินการธนาคาร
 - 4.2. () เศรษฐศาสตร์
 - 4.3. () นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์
 - 4.4. () อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึง

ประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลิกภาพ
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ด้านความสามารถในการบริการ
4. ด้านความรู้ทางวิชาการ

คำชี้แจง พิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลิกภาพ						
1	การแต่งกายสุภาพ					
2	มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
3	สามารถควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์					
4	ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ					
5	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
6	การแสดงออกทางกายและวาจาได้อย่างเหมาะสม					
7	เจ้าหน้าที่มีสุขภาพแข็งแรง					
8	สามารถเก็บความลับได้					
9	มีความเอาใจใส่สนใจงาน					
10	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
ด้านมนุษยสัมพันธ์						
1	ความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน					
2	ความมีน้ำใจต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ					
3	สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้					
4	มีความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน					
5	มีความสามารถในการสื่อสาร					
6	มีการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อเพื่อนร่วมงาน					
7	มีความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงาน					
8	มีอัธยาศัยที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
9	มีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ					
ด้านความสามารถในการบริการ						
1	สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้					
2	มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคารอื่น ๆ					
3	ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน					
4	สามารถแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเบื้องต้นได้					
5	สามารถแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้					
6	สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดี					
7	ปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ					
8	ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					

ข้อ	ข้อความ	ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ทางวิชาการ						
1	มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาธุรกิจ					
2	มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ					
3	มีความรู้เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร					
4	มีความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี					
5	มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์งบการเงิน					
6	มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด					
7	สามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้					
8	สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้					
9	สามารถประยุกต์ความรู้มาใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ประจำศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

1. ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

3. ด้านความสามารถในการบริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความรู้ทางวิชาการ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย

อาจารย์พิเศษภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ภัคภร สกสิทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายสุเมธ โอปลอด

ผู้จัดการเขตธุรกิจ 8
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายเกรียงไกร ธงสุวรรณ
วันเดือนปีเกิด	24 กันยายน 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	144 ถนนศรีรัฐยา ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประถมศึกษา จากโรงเรียนอรุณประดิษฐ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนวัดราชบพิตร กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) บัญชี จากโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2545	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.บริหารธุรกิจทั่วไป) จากสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.ธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ